



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**Gestión Administrativa y Calidad de Servicio al usuario de la clínica
ocupacional Carrión en el año 2020.**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTORES:

Blas Burgos, Milagritos Lucero (ORCID: 0000-0002-7956-2406)

Rios Bonifaz, Gerardo Andre Leopoldo (ORCID: 0000-0002-9318-3648)

ASESOR:

Mgtr. Juan Francisco Llanos Salazar (ORCID: 0000-0001-8314-2634)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

CHIMBOTE – PERÚ

2020

Dedicatoria

Mi tesis la dedico con amor y cariño a mis padres por su sacrificio y esfuerzo, por darme una carrera para mi futuro, por creer en mi capacidad y que con sus palabras de aliento no me dejaban decaer para que siguiera adelante y siempre sea perseverante y cumpla con mis ideales.

Milagritos Lucero Blas Burgos

Se lo dedico a mis padres por su apoyo y confianza que trascurso de los años no la he decepcionado. A mis abuelos que siempre me cuidaron y aconsejaron a cumplir mis metas, gracias a todas aquellas personas, amigos y familiares que me ayudaron a que este gran esfuerzo se haga realidad.

Rios Bonifaz, Gerardo Andre Leopoldo

Agradecimiento

A Dios quien ha sido mi guía para seguir este camino y culminar uno de mis más grandes anhelos. A mis padres quienes con su amor, paciencia y esfuerzo me han permitido llegar a cumplir hoy un sueño más, gracias por inculcar en mí el ejemplo de esfuerzo y perseverancia.

Milagritos Lucero Blas Burgos

A mis padres por preocuparse en brindarme la mejor educación que estuvo a su alcance y brindarme su amor incondicional.

Ríos Bonifaz, Gerardo Andre Leopoldo

Índice de contenido

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de graficos y figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	15
3.1. Tipo y diseño de investigación	15
3.2. Variables y operacionalización	15
3.3. Población y muestra	17
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
3.5. Procedimiento	18
3.6. Método de Análisis de Datos	19
3.7. Aspectos éticos	19
IV. RESULTADOS	20
V. DISCUSIÓN	26
VI. CONCLUSIONES	35
VI. RECOMENDACIONES	36
REFERENCIAS	37
ANEXOS	

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Nivel de la gestión administrativa de la clínica ocupacional Carrión	20
Tabla 2. Nivel de la calidad de servicio de la Clínica Ocupacional Carrión	22
Tabla 3. Nivel de la variable gestión administrativa y el nivel de la variable calidad de servicio al usuario de la clínica ocupacional Carrión	24

Índice de gráficos y figuras

	Pág.
Gráfico 1. Nivel de la gestión administrativa de la clínica ocupacional Carrión	21
Gráfico 2. Nivel de la calidad de servicio de la Clínica Ocupacional Carrión	23
Gráfico 3. nivel de la variable gestión administrativa y el nivel de la variable calidad de servicio al usuario de la clínica ocupacional Carrión	24

Resumen

La presente investigación se titula Gestión Administrativa y Calidad de Servicio al usuario de la clínica ocupacional Carrión en el año 2020 tuvo como objetivo general determinar el nivel de la variable gestión administrativa y calidad de servicio, para ello se consideró las teorías neoclásica de Druker (1950) con respecto a la gestión administrativa y Parasuraman, Zeithaml y Berry (2011). Se tuvo un diseño no experimental, transversal y descriptivo, con dos poblaciones de 10 trabajadores y 600 usuarios, la cual se obtuvo una muestra conformada por 235 usuarios de la clínica, utilizando como instrumento el cuestionario, se recolectaron datos, que fueron analizados descriptivamente mediante tablas de distribución de frecuencias y gráficos. Los hallazgos encontrados señalaron que la gestión administrativa estuvo en un nivel muy bajo con 70% (tabla 01) siendo la planeación y la organización las más influyentes con un nivel muy bajo 70% y la calidad de servicio bajo con 51% (tabla 02), siendo los más influyentes los aspectos tangibles y la empatía. Llegando a la conclusión que la gestión administrativa fue deficiente, la cual tuvo como consecuencia un mal servicio al usuario.

Palabras claves: Gestión administrativa, calidad de servicio, planificación, organización y aspectos tangibles.

Abstract

The present investigation is titled Administrative Management and Quality of Service to the user of the Carrión occupational clinic in 2020, its general objective was to determine the level of the variable administrative management and quality of service, for this the neoclassical theories of Druker (1950) with respect to administrative management and Parasuraman, Zeithaml and Berry (2011). There was a non-experimental, cross-sectional and descriptive design, with two populations of 10 workers and 600 users, which obtained a sample made up of 235 users of the clinic, using the questionnaire as an instrument, data were collected, which were descriptively analyzed using frequency distribution tables and graphs. The findings found indicated that administrative management was at a very low level with 70% (table 01), planning and organization being the most influential with a very low level of 70% and low service quality with 51% (table 02) , the most influential being the tangible aspects and empathy. Reaching the conclusion that the administrative management was deficient, which resulted in poor user service.

Keywords: Administrative management, quality of service, planning, organization and tangible aspects.